

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komunikasi dan Penyiaran Islam (S.Sos) diajukan pada Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 27 Maret 2019

SITI JAOZAH
NIM : 143300538

ABSTRAK

Nama: **Siti Jaozah**, NIM: **143300538**, Judul Skripsi: **Stearegi Komunikasi Bapenda Provinsi Banten Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor**, Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah, Univesitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Mengingat pentingnya pajak untuk mewujudkan pembangunan daerah di berbagai sektor yang dibutuhkan, terlebih Pajak Kendaraan Bermotor yang merupakan penyumbang terbesar dalam struktur pendapatan daerah di Provinsi Banten. Dalam hal ini Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Banten selaku pemangku kebijakan, perlu melakukan berbagai strategi komunikasi yang jitu dalam upaya meningkatkan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana strategi komunikasi Bapenda Provinsi Banten dalam upaya meningkatkan kesadaran membayar Pajak Kendaraan Bermotor?, 2) Apa kekurangan dan kelebihan dari strategi komunikasi yang diterapkan oleh Bapenda Provinsi Banten?, 3) Bagaimana pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Banten dalam 3 tahun terakhir?.

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Mengetahui bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh Bapenda Provinsi Banten dalam upaya meningkatkan pendapatan pajak kendaraan, 2) Mengetahui kekurangan dan kelebihan dari strategi komunikasi yang diterapkan oleh Bapenda Provinsi Banten, 3) Mengetahui bagaimana pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Banten dalam 3 tahun terakhir.

Metode penelitian yang digunakan yakni metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, karena data yang dianalisis tidak untuk menerima atau menolak hipotesis (jika ada), melainkan hasil analisis itu berupa deskripsi dari gejala-gejala yang diamati. Untuk teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa: 1) Strategi komunikasi Bapenda Provinsi Banten dibagi ke dalam beberapa bagian di antaranya terdapat strategi dalam menyediakan media pelayanan, strategi dalam pemilihan media komunikasi, strategi dalam pengolahan pesan. 2) Adapun kekurangannya yaitu tidak semua peserta menyosialisasikan kembali inti dari penyuluhan PKB, kurang informasi posisi mobil Samling (samsat keliling), menghindari saat razia pajak dilakukan, menunggu momentum penghapusan denda, respon yang kurang baik dari Wajib Pajak. Dan kelebihanannya yaitu adanya kerja sama untuk menunjang upaya yang diterapkan, memberi teguran kepada Wajib Pajak yang menunggak, mempersempit ruang gerak calo, pemberian sanksi tilang, pemberian insentif. 3) Pendapatan PKB di Provinsi Banten dalam 3 tahun terakhir mengalami peningkatan secara signifikan, yakni ditahun 2015 mencapai Rp. 1,636,736,421,450, tahun 2016 mencapai Rp. 1,869,287,898,081 dan tahun 2017 mencapai Rp. 2,115,880,876,200.

Kata kunci: Strategi Komunikasi dan Pendapatan.

**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS DAKWAH**

Nomor : Nota Dinas

Kepada Yth

Lamp : Skripsi

Dekan Fakultas Dakwah

Hal : **Ujian Munaqasyah**

UIN SMH Banten

a.n. Siti Jaozah

di-

NIM : 143300538

Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudari **Siti Joazah, NIM : 143300538**, judul Skripsi: ***Strategi Komunikasi Bapenda Provinsi Banten Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor***, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Dakwah Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 27 Maret 2019

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Drs. Samian Hadisaputra, M.I.Kom.
NIP. 19630507 199303 1 002

A.M. Fahrurrozi, S. Psi, M.A.
NIP. 19750604 200604 1 001

**STRATEGI KOMUNIKASI BAPENDA PROVINSI
BANTEN DALAM UPAYA MENINGKATKAN
PENDAPATAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

Oleh:

SITI JAOZAH
NIM 143300538

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Samian Hadisaputra, M.I.Kom.
NIP. 19630507 199303 1 002

A.M. Fahrurrozi, S. Psi, M.A.
NIP. 19750604 200604 1 001

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Dakwah,

Ketua
Jurusan Komunikasi dan Penyiaran
Islam

Dr. H. Suadi Sa'ad, M.Ag.
NIP: 19631115 199403 1 002

Muhibuddin, S.Sos., M.Si.
NIP: 19700620 199903 1 004

PENGESAHAN

Skripsi a.n. **Siti Jaozah**, NIM: **143300538**, Judul Skripsi: **Strategi Komunikasi Bapenda Provinsi Banten Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor**, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 2 Mei 2019, Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 2 Mei 2019

Sidang Munaqasyah,

Ketua Merangkap Anggota,

Sekretaris Merangkap Anggota

Tb. Nurwahyu, S.Ag., M.A.
NIP: 19711026 200003 1 002

Hj. Azizah Alawiyah, B.Ed., M.A.
NIP: 19771215 201101 2 004

Anggota,

Penguji I

Penguji II

Dr. Hj. Umdatul Hasanah, S.Ag., M.Ag.
NIP: 19700529 199603 2 001

Eneng Purwanti, M.A.
NIP:19780607 200801 2 014

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Samian Hadisaputra, M.I.Kom.
NIP. 19630507 199303 1 002

A.M. Fahrurrozi, S. Psi, M.A.
NIP. 19750604 200604 1 001

PERSEMBAHAN

Untuk Almamater Universitas Islam Negeri

Sultan Maulana Hasanuddin

Banten

MOTTO

“Jangan Berhenti Belajar”

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Siti Jaozah sehari-hari akrab disapa Oza lahir di Tangerang pada 2 November 1996, merupakan anak terakhir dari 6 bersaudara yang tinggal di sebuah kampung bernama Jengkol dalam lingkup desa Cikuya, yang terletak di kecamatan Solear, di mana itu masuk ke dalam domisi kabupaten Tangerang provinsi Banten .

Dalam jenjang pendidikan formal yang pernah ditempuh pada tingkat dasar yaitu di SDN Cikuya 1, lulus pada tahun 2008. Lalu melanjutkan ke SMP Dharma Bhakti ADY, dan lulus tahun 2011. Kemudian untuk melanjutkan tingkat berikutnya yaitu di SMK PGRI 1 Balaraja yang lulus tahun 2014.

Setelah itu melanjutkan ke perguruan tinggi negeri, mengambil jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Semenjak tercatat sebagai mahasiswa dan tertarik mengikuti beberapa organisasi kemahasiswaan seperti pers mahasiswa. Berkat pengalaman tersebut, pernah menjadi wartawan di koran harian lokal Radar Banten, pada saat itu menulis untuk rubrik Zetizen, sebuah rubrik yang diperuntukan untuk anak muda, terutama pelajar dan mahasiswa. Namun tak lama memutuskan berhenti, karena manajemen waktu yang buruk atau tidak bisa membagi waktu kuliah. Selain itu juga tergabung dalam organisasi perimordial Himpunan Mahasiswa Tangerang (Himata) Banten Raya, dan pernah dikaderisasi (LK I) di Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Komisariat Ushada, UIN SMH Banten.

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah, tuhan semesta alam yang maha kuasa menentukan setiap detil kehidupan manusia, dengan segala ketentuan-Nya tidak ada yang sia-sia di muka bumi ini. Beragam nikmat selalu Allah sertakan tanpa henti dalam setiap jengkal hidup manusia, walau seringkali manusia lupa dengan berkeluh kesah atas hidup yang dijalani.

Dalam limpahan rahmat-Nya yang tak terhingga, Allah memadukan segala macam perbedaan menjadi harmonisasi yang indah dan saling melengkapi satu sama lain. Dari perbedaan itulah manusia mendapat pembelajaran yang sangat berarti, entah baik atau buruk, salah ataupun benar. Terlepas dari itu semua, manusia akan melewati serangkaian proses yang melelahkan. Belajar semakin dalam dari proses tersebut, meski hasilnya tidak selalu baik dan benar tapi setidaknya hal itu telah diperjuangkan. Semoga hari-hari yang kita lewati untuk berproses dalam setiap aktivitas yang dilakukan bermanfaat

Dalam skripsi yang jauh dari kata sempurna ini, mungkin akan ada banyak hal yang perlu diperbaiki dan dievaluasi, dan saya sebagai peneliti mohon maaf atas segala kekurangan dan kesalahan yang

terdapat di dalamnya. Oleh karena itu kritik dan saran yang positif sangat diperlukan sebagai bahan masukan yang berguna untuk memperbaiki skripsi ini.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mengelola dan mengembangkan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten lebih maju.
2. Bapak Dr. H. Suadi Sa'ad, M.Ag. Dekan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Dr.Hj. Umdatul Hasanah., S.Ag., M.Ag. Selaku Wakil Dekan Bidang Akademik.
3. Bapak Drs. Samian Hadisaputera, M.I.Kom., sebagai dosen pembimbing I dan bapak A.M Fahrurrozi, S.Psi, M.A. sebagai dosen pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Muhibuddin, S.Sos, M.Si. Selaku Ketua Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam. Bapak Tb. Nurwahyu, S.Ag., M.A. Selaku Sekretaris Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam yang telah

memberikan nasehat, motivasi dan saran-saran dalam proses penyusunan skripsi ini.

5. Seluruh Dosen Civitas Akademika Fakultas Dakwah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat kepada penulis
6. Bapak Opar Sohari selaku kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Banten yang telah memberikan ijin penelitian, dan tak lupa kepada semua staf telah memberikan banyak sekali bantuan kepada penulis, memberikan kesempatan dan banyak pengalaman dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kedua orang tua yang begitu menyayangi dan mengasihi. Terima kasih telah mendidik, membiayai, mendukung, memotivasi, mendoakan, dan telah mengusahakan yang terbaik. Serta kakak yang turut menyemangati dan membantu dalam hal apapun.
8. Untuk Ma'ruf, Syahroni, Sanik, Shella, Siska, Ubed. Terima kasih telah membantu proses dokumentasi dalam skripsi ini.
9. Keluarga KPI C angkatan 2014 yang telah berproses bersama, banyak hal yang telah terukir hingga menjadi cerita yang panjang, dan kini tinggal kenangan dalam memori kehidupan.

10. Terimakasih banyak kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini dan tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Harapan penulis semoga seluruh bantuan yang disumbangkan kepada penulis menjadi hal berharga dalam pembelajaran kemanusiaan yang lebih baik. Mudah-mudahan skripsi ini bisa memberi banyak manfaat kepada kita semua, khususnya kepada jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam sebagai sumbangsih gagasan dan ide dan bagi pembaca pada umumnya.

Serang, 27 Maret 2019

Siti Jaozah
NIM : 143300538

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN MUNAQOSYAH.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO.....	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Kajian Pustaka.....	12
F. Kerangka Teori.....	16

G. Metode Penelitian	19
H. Sistematika Penulisaan	27

BAB II KONDISI OBJEKTIF

A. Gambaran Umum Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Banten	29
B. Gambaran Umum Kota Serang	35

BAB III LANDASAN TEORI

A. Pengertian Komunikasi	49
B. Pengertian Strategi Komunikasi	56
C. Tujuan dan Fungsi Komunikasi	58
D. Pengertian Pajak	64
E. Pajak Daerah.....	72
F. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	79

BAB IV STRATEGI KOMUNIKASI BAPENDA PROVINSI BANTEN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PENDAPATAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

A. Strategi Bapenda Provinsi Banten Dalam Menyediakan Media Pelayanan	85
B. Strategi Bapenda Provinsi Banten Dalam Memilih Media Komunikasi	96

C. Strategi Bapenda Provinsi Banten Dalam Pengolahan Pesan	113
D. Kekurangan dan Kelebihan Dari Strategi Komunikasi yang Dilakukan Bapenda Provinsi Banten	123
E. Pendapatan PKB Di Provinsi Banten Dalam 3 Tahun Terakhir.....	141

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	147
B. Saran.....	149

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1 Pendapatan PKB Di Provinsi Banten Dalam 3 Tahun
Terakhir 141
2. Tabel 2 Pendapatan PKB Di Provinsi Banten Tahun 2015. 142
3. Tabel 3 Pendapatan PKB Di Provinsi Banten Tahun 2016 143
4. Tabel 4 Pendapatan PKB Di Provinsi Banten Tahun 2017 144